

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Yang memiliki tujuan yaitu memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit, dan fungsi rumah sakit adalah penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit (Rabiatunnisa & Hernike, 2018).

Rumah sakit wajib mengupayakan pemenuhan sasaran keselamatan pasien yang diatur pada Permenkes No 11 tahun 2017. Penyusunan ini mengacu pada *Nine Life-Saving Patient Safety Solutions* dari WHO yang juga digunakan oleh KKP-RS dan *Joint Commisions International* (JCI). Sasaran keselamatan pasien meliputi tercapainya ketepatan identifikasi pasien, komunikasi efektif, keamanan obat yang harus diwaspadai, kepastian tepat lokasi prosedur serta tepat pasien operasi, mengurangi resiko infeksi, mengurangi risiko cedera (Fauziah, 2020).

Salah satu unsur yang sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit adalah tenaga kesehatan dan yang memiliki peran paling besar yaitu perawat. Hal ini disebabkan karena profesi perawat memiliki proporsi yang relatif besar yaitu hampir melebihi 50% dari seluruh Sumber Daya Manusia (SDM) rumah sakit, kerja dan tugasnya lebih banyak dibanding dengan tenaga lain, karena sifat dan fungsi tenaga ini adalah mendukung pelayanan kesehatan berupa pelayanan keperawatan

yang dikenal dengan asuhan keperawatan. Untuk melindungi tenaga kesehatan khususnya perawat, maka sangat dibutuhkan dokumentasi yang tepat dan akurat (Utami et al., 2019)

Perawat memiliki peranan penting dalam menyediakan layanan kesehatan di suatu tatanan rumah sakit. Salah satu peran perawat adalah memberikan asuhan keperawatan kepada pasien dengan aman tanpa ada yang terlewatkan atau tertunda (*missed nursing care*) (Amalia et al., 2021). *Missed nursing care* merupakan aspek perawatan yang diperlukan bagi pasien yang dengan sengaja atau tidak dihilangkan maupun ditunda (Kalisch et al., 2013).

*Missed nursing care* ini menjadi permasalahan besar yang dapat menurunkan kualitas kepuasan pasien, meningkatkan readmission sampai meningkatkan angka mortalitas di beberapa rumah sakit. (Nilasari et al., 2020).

Asuhan keperawatan yang terlewatkan (*Missed nursing care*) merupakan tantangan global yang mengancam keselamatan dan kesehatan pasien. Fenomena *Missed nursing care* sebagian besar (55-98%) perawat meninggalkan satu atau lebih asuhan keperawatan (Scott et al., 2019). *Missed nursing care* pernah terjadi di rumah sakit beberapa negara, yaitu Inggris sebanyak 86% dan Swedia sebanyak 74% perawat yang pernah melewatkan asuhan keperawatan di akhir shiftnya (Ball et al., 2018). Sementara itu, data di Indonesia didapatkan bahwa sebesar 80% kinerja perawat dengan beberapa intervensi keperawatan masih di bawah standar (Asmirajanti et al., 2018). Di Jakarta, salah satu rumah sakit tipe A yang merupakan rumah sakit rujukan nasional tertinggi diketahui perawat di satu ruang rawat sub instalansi rawat inap sering kali melewatkan pemberian posisi kepala 15-30 derajat

yang hanya 23%, pemberian nutrisi hanya 24%, dan memfasilitasi buang air kecil (BAK) hanya 21% yang telah dilakukan oleh perawat (Ibrahim & El-wkeel, 2021).

Kepulauan Riau khususnya kejadian *Missed nursing care* masih tidak terdokumentasi, dikarenakan masih kurangnya kegiatan pengawasan keperawatan secara umum (Laporan Dinas Kesehatan Kepri, 2018). Faktor penyebab terjadinya *Missed nursing care* adalah adanya sumber daya manusia yang terbatas, komunikasi, tipe rumah sakit, usia perawat, kerja tim, lingkungan dan budaya keselamatan pasien (Bragadóttir et al., 2020).

*Missed nursing care* menjadi prediktor yang signifikan terhadap kepuasan pasien, kesalahan pengobatan, pasien jatuh, infeksi nosokomial, insiden kritis yang meningkat, dan luka tekan (Plevová et al., 2021). Alasan yang paling sering *Missed nursing care* adalah sumber daya manusia (93,1%), diikuti sumber daya material (89,6%) dan komunikasi (81,7%) (Kalisch; et al., 2019). Pelaporan *Missed nursing care*, yang sebagaimana hubungan negatif signifikan antara *Missed nursing care* dan kerja tim dilaporkan menyumbang sekitar 11% dari item *Missed nursing care* (MNC) (Palese et al., 2019).

*Missed nursing care* mempengaruhi hampir semua hasil keselamatan pasien (Hernández-cruz, 2017). Kualitas perawatan dan keselamatan pasien dapat ditingkatkan melalui perawatan yang dilakukan oleh kerja tim (Jarošov et al., 2020). Penelitian sebelumnya tentang *Missed nursing care* telah merekomendasikan untuk menetapkan, melaksanakan, dan menilai pendekatan mengenai meningkatkan kerja tim, sehingga mampu membantu mengurangi terjadinya *Missed nursing care* (Recio-Saucedo et al., 2018).

Angka kejadian *Missed nursing care* dipengaruhi oleh faktor internal yaitu kejadian *Missed nursing care* yang berasal dari individu perawat itu sendiri yang berhubungan dengan kepuasan kerja dan faktor eksternal yaitu kejadian *Missed nursing care* yang berasal dari lingkungan kerja, kerjasama tim, komunikasi, organisasi pembelajaran, beban kerja, dukungan manajemen untuk keselamatan pasien, dan infrastruktur yang tersedia. (Linusiyati et al., 2021).

Salah satu faktor yang mempengaruhi terjadinya *Missed nursing care* ini adalah kepuasan kerja perawat. Menurut Kreitner & Kinicki, (2014), kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Jadi kepuasan kerja perawat merupakan wujud dari persepsi perawat yang tercermin dalam sikap dan terfokus pada perilaku perawat terhadap pekerjaannya sehingga ada beberapa pekerjaan menjadi terlewatkan. Seorang perawat yang merasa tidak puas dalam melakukan pekerjaannya akan sering mengganggu dalam bekerja dan tingkat keselamatan pasien menjadi terganggu. Ketika beban kerja perawat meningkat, maka hasil kerja perawat tersebut menjadi tidak maksimal (Kim et al., 2022). Oleh karena itu, pandangan dan perasaan perawat terhadap pekerjaannya harus tetap terjaga pada sisi positif agar tidak menimbulkan berbagai dampak negatif di rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muharni, (2017) di RS. Awal Bros Kota Batam sebanyak 42 perawat atau 58,3% merasa tidak puas dengan pekerjaannya, 15 perawat atau (20,8%) merasa puas dengan pekerjaannya dan 15 perawat (20,8%) merasa sangat puas dengan pekerjaannya. Hal ini menunjukkan bahwa setengah perawat masih merasa tidak puas dengan pekerjaannya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Linusiyati et al., (2021) dengan judul Analisis Hubungan Lingkungan Kerja Praktik Keperawatan Dan Kepuasan Kerja Perawat Dengan Kejadian *Missed nursing care* Di Ruang Rawat Inap RSUD Mgr. Gabriel Manek, SVD Atambua Kabupaten Belu dengan jumlah sampel 131 perawat didapatkan hasil Hasil uji korelasi Pearson menunjukkan nilai p value 0,00 sehingga p value < 0,05 terdapat hubungan antara lingkungan kerja praktik keperawatan dan kepuasan kerja dengan kejadian *Missed nursing care* di ruang rawat inap RSUD Mgr. Gabriel Manek, SVD Atambua. Nilai koefisien korelasi untuk kepuasan kerja -0,82 sehingga bahwa semakin baik kepuasan kerja maka semakin rendah kejadian *missed nursing care*.

Penelitian juga didukung oleh hasil penelitian Al-Faouri et al., (2021) dengan judul *Missed nursing care, staffing levels, job satisfaction, and intent to leave among Jordanian nurses* dengan jumlah sampel 3000 perawat didapatkan hasil Tingkat kepuasan Kerja perawat yang lebih tinggi berhubungan dengan tingkat *Missed nursing care* yang lebih rendah” (r = 0.206, n = 300, p <0,001);

Penelitian yang dilakukan oleh Bragadóttir et al., (2020) dengan judul *The association of Missed nursing care and determinants of satisfaction with current position for direct-care nurses—An international study* dengan jumlah sampel 7.079 perawat didapatkan hasil Terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dengan *Missed nursing care*. Kejadian *Missed nursing care* yang tinggi terjadi pada karyawan dengan kepuasan kerja rendah.

Dampak kepuasan kerja buruk yang dapat menyebabkan *Missed nursing care* adalah situasi stres, sumber daya yang langka, staf yang tidak memadai, tempat kerja yang menetapkan tuntutan kerja yang tidak jelas atau saling bertentangan. *Missed*

*nursing care* akan semakin buruk jika lingkungan kerja praktik keperawatan dan kepuasan kerja perawat mengalami masalah dalam bekerja dan tuntutan kerja yang tidak jelas sehingga perawat mengabaikan kerja praktiknya, hal ini mengakibatkan kurangnya kepuasan kerja bagi perawat (Linusiyati et al., 2021).

Hasil survey pendahuluan peneliti di RS. X Batam dari 47 perawat terbagi 3 ruang rawat yang terdiri Ruang Teratai terdiri dari 22 orang perawat, Ruang Anggrek terdiri dari 16 orang perawat dan Ruang Edelweis didapatkan 9 orang perawat. Berdasarkan hasil wawancara pada 14 orang perawat didapatkan bahwa 10 orang perawat masih melakukan kesalahan dalam perawatan terhadap pasien diantaranya dalam ambulasi, kebersihan mulut dan pendokumentasian dalam pemulangan pasien. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya pasien dengan luka tekan / decubitus akibat tirah baring lama dan terdapat pasien dalam keadaan kebersihan mulut yang kurang.

Berdasarkan data dari PPI RS. X pada tahun 2022 didapatkan data kejadian decubitus pada bulan Februari sebanyak 5,9% dan bulan maret meningkat menjadi 7,7%. selain itu kejadian plebitis pada semester 1 periode Januari-Juni tahun 2022 didapatkan 0,73%, namun hal ini menjadi kekhawatiran dikarenakan angka kejadian plebitis sudah mendekati target insiden yaitu  $\leq 1$ . Sedangkan tidak ditemukannya kejadian ISK akibat perawatan di RS. X atau 0% pada periode Januari-Juli tahun 2022 (Pencegahan Pengendalian Infeksi RS. X, 2022).

Hasil penelitian secara global menyatakan semakin besar persepsi *Misses nursing care* di unit, semakin tinggi tingkat ketidakpuasan terhadap pekerjaan yang perawat rasakan (Kalisch; et al., 2018). Namun hal ini masih perlu dibuktikan di Indonesia, karena masih minim ditemukannya hasil penelitian terkait hubungan kepuasan dengan *Missed nursing care* baik di rumah sakit Indonesia maupun rumah

sakit di Kepulauan Riau khususnya Kota Batam. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menemukan pembaharuan tentang “Hubungan Kepuasan Kerja Perawat Dengan *Missed nursing care* di Ruang Rawat Inap RS. X”.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada Hubungan antara Kepuasan Kerja Perawat Dengan *Missed nursing care* di Ruang Rawat Inap RS. X?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui adanya hubungan kepuasan kerja perawat dengan *Missed nursing care* di Ruang Rawat Inap RS. X.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui kepuasan kerja perawat di RS. X.
- b. Untuk mengetahui *Missed nursing care* di RS. X.
- c. Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja perawat dengan *Missed nursing care* di RS. X Kota Batam

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang hubungan kepuasan kerja dengan kejadian *Missed nursing care* di RS. X.

## **2. Manfaat Praktik**

### **a. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan**

Diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas pendidikan dalam mengembangkan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan kerja perawat.

### **b. Manfaat Bagi Institusi Rumah Sakit**

Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pihak rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dengan kejadian *Missed nursing care* dan meningkatkan keselamatan pasien di rumah sakit.

### **c. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan dapat memberikan sumber data baru dan menambah pengetahuan serta wawasan bagi mahasiswa dan dapat dijadikan sebagai dasar pengembangan penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan kerja perawat.

## **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif korelasional dengan pendekatan atau desain *cross sectional*. Penelitian ini dirancang untuk mengungkapkan apakah ada hubungan kepuasan kerja perawat dengan *Missed nursing care* di RS. X. Tahap persiapan dilakukan pada bulan Juni 2022, selama tahap ini peneliti melakukan studi awal dan studi kepustakaan, yang dilanjutkan dengan penyusunan proposal penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh perawat di Ruang Anggrek, Edelweis dan Teratai RS. X Batam. Sampel penelitian ini adalah perawat di Ruang Anggrek, Edelweis dan Teratai RS. X Batam. Tahap pelaksanaan dimulai dengan melakukan penelitian pada tanggal 6 – 14 September 2022. Setelah



proses pengumpulan data selesai, dilanjutkan dengan tahap penyusunan laporan Skripsi sampai dengan bulan September 2022.

## F. Penelitian Terkait

**Tabel 1.1 Penelitian Terkait**

No	Nama	Judul	Metode Penelitian	Hasil
1.	Linusiyati et al., (2021)	Analisis Hubungan Lingkungan Kerja Praktik Keperawatan Dan Kepuasan Kerja Perawat Dengan Kejadian <i>Missed nursing care</i> Di Ruang Rawat Inap RSUD Mgr. Gabriel Manek, SVD Atambua Kabupaten Belu	Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 131 perawat yang bekerja di ruang rawat inap. Analisis data univariat menggunakan mean, median, SD, min-max, analisis bivariat menggunakan uji korelasi Pearson dan analisis multivariat menggunakan regresi linier berganda	Hasil uji korelasi Pearson menunjukkan nilai p value 0,00 sehingga p value < 0,05 terdapat hubungan antara lingkungan kerja praktik keperawatan dan kepuasan kerja dengan kejadian <i>Missed nursing care</i> di ruang rawat inap RSUD Mgr. Gabriel Manek, SVD Atambua Kabupaten Belu
2.	Al-Faouri et al., (2021)	<i>Missed nursing care</i> , staffing levels, job satisfaction, and intent to leave among Jordanian nurses	korelasional deskriptif cross-sectiona, studi meliputi satu rumah sakit umum, satu rumah sakit universitas, dan satu	Tingkat kepuasan Kerja perawat yang lebih tinggi berhubungan dengan tingkat <i>Missed nursing care</i> yang lebih rendah” (r =

No	Nama	Judul	Metode Penelitian	Hasil
			rumah sakit swasta dari tiga provinsi berbeda di Yordania dan memiliki kapasitas tempat tidur lebih dari 100 dengan jumlah sampel 300 perawat.menggunkan <i>MISSCARE Survey</i> sebagai instrument penelitian	0.206, n = 300, p <0,001);
3.	B. Kalisch et al., (2011)	<i>Does Missed nursing care Predict Job Satisfaction?</i>	Populasi sampel untuk penelitian ini termasuk staf perawat yang dipekerjakan di 110 unit dewasa (medis-bedah, rehabilitasi, perawatan menengah, dan perawatan intensif) di sepuluh rumah sakit barat tengah dengan jumlah sampel 3.135 perawat. Menggunakan <i>MISSED CARE SURVEY</i> sebagai instrument	Model keseluruhan untuk kepuasan kerja menyumbang 22,4 persen dari variasi (F [18, 109] = 55,22, p <0,001). Semakin besar persepsi <i>Misses nursing care</i> di unit, semakin tinggi tingkat ketidakpuasan terhadap pekerjaannya (p < 0,001)

No	Nama	Judul	Metode Penelitian	Hasil
4.	Ibrahim & El-wkeel, (2021)	Exploring the Relationships between Job Burnout, Job Satisfaction, and <i>Missed nursing care</i> Among Staff Nurses	Desain korelasional deskriptif dengan jumlah sampel 124 staf perawat di rumah sakit darurat Universitas Mansoura. Tiga skala digunakan untuk pengumpulan data yaitu; Inventarisasi burnout Maslach, skala kepuasan kerja, dan skala asuhan keperawatan yang terlewatkan.	Tingkat kepuasan kerja yang sedang dan tingkat miss asuhan keperawatan yang rendah. Hasil ini sejalan dengan penelitian Clark dan Lake yang mengungkapkan ketidakpuasan staf perawat meningkatkan asuhan keperawatan yang terlewatkan
5.	Bragadóttir et al., (2020)	The association of <i>Missed nursing care</i> and determinants of satisfaction with current position for direct-care nurses— An international study	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif cross sectional dengan menggunakan data MISSCARE Survey. Partisipan adalah 7.079 staf perawat yang memberikan perawatan pasien langsung di rumah sakit di Australia, Islandia, Turki, dan Amerika	Terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dengan <i>Missed nursing care</i> . Kejadian <i>Missed nursing care</i> yang tinggi terjadi pada karyawan dengan kepuasan kerja rendah.

No	Nama	Judul	Metode Penelitian	Hasil
			Serikat. Model bersarang multivariable.	
6.	Diab & Ebrahim, (2019)	Factors Leading to Missed nursing care among Nurses at Selected Hospitals	Desain cross-sectional deskriptif dengan 240 sampel perawat menggunakan alat ukur nmisscare survey	Temuan penelitian ini melaporkan bahwa perawat yang tidak puas dengan pekerjaannya memiliki tingkat ketidakpatuhan asuhan keperawatan pada pasien secara signifikan lebih tinggi.
7.	Monique et al., (2020)	Non-nursing tasks, nursing tasks left undone and job satisfaction among professional nurses in South African hospitals	Metode Sebuah desain survei cross-sectional dari 1166 perawat di 60 medis dan bedah unit di 55 rumah sakit swasta dan tujuh rumah sakit umum, menggunakan instrument misscare survey	<i>Missed nursing care</i> berhubungan dengan tiga tugas non-keperawatan, dan kepuasan kerja berkorelasi paling tinggi dengan missed nursing care. Tugas keperawatan yang ditinggalkan menyebabkan Tingkat ketidakpuasan kerja terbesar di antara perawat profesional.

No	Nama	Judul	Metode Penelitian	Hasil
8.	Blackman et al., (2018)	Factors influencing why nursing care is missed	Studi ini menggunakan pendekatan eksplorasi noneksperimental di mana 16 variabel laten diidentifikasi dan diestimasi menggunakan pemodelan persamaan structural. Data diperoleh dari survei elektronik yang dikirim ke anggota keperawatan dari Federasi Keperawatan dan Kebidanan Australia Australia Selatan.sampel dengan jumlah 289 perawat menggunakan Misscare Survey	Delapan variabel diidentifikasi memiliki efek prediktor langsung mengapa asuhan keperawatan terlewatkan, dan termasuk tipe shift, keperawatan alokasi sumber daya, komunikasi profesional kesehatan, intensitas beban kerja, prediktabilitas beban kerja, kepuasan perawat dengan pekerjaan mereka saat ini dan niat untuk tetap bekerja